Guide de dépannage rapide



Avant de téléphoner au service support, voici quelques points à vérifier.



Écran qui ne s'allume plus

Sur un ordinateur de bureau

Vérifiez d'abord que votre écran soit correctement branché en débranchant et rebranchant les câbles d'alimentation électrique.

Si son voyant est allumé, le problème ne vient sans doute pas de l'écran. Vérifiez alors qu'il soit bien relié à votre ordinateur.

Sur un ordinateur portable

Assurez-vous de ne pas avoir fait basculer l'affichage sur la sortie vidéo externe. Une des touches de fonction (souvent F5) de votre portable comporte le dessin d'un écran ou la mention « LCD ». Pressez simultanément cette touche et la touche Fn afin de basculer sur un autre mode d'affichage.



Si le problème persiste, contactez le service support au 05.58.09.45.01



Imprimante qui ne fonctionne pas

Vérifiez qu'elle soit bien branchée et qu'il y ait du papier dans le bac.

Débranchez et rebranchez les câbles de l'imprimante.

Si le problème persiste : voir à « Redémarrer l'ordinateur lorsqu'il est bloqué »



Ordinateur qui refuse de démarrer

Si un message apparaît sur votre écran, du type « Disque non système », ou encore « Error disk », vous avez sans doute laissé une clé USB branchée sur votre ordinateur. Retirez-la et redémarrez votre ordinateur.

Si le problème persiste, contactez le service support au 05.58.09.45.01

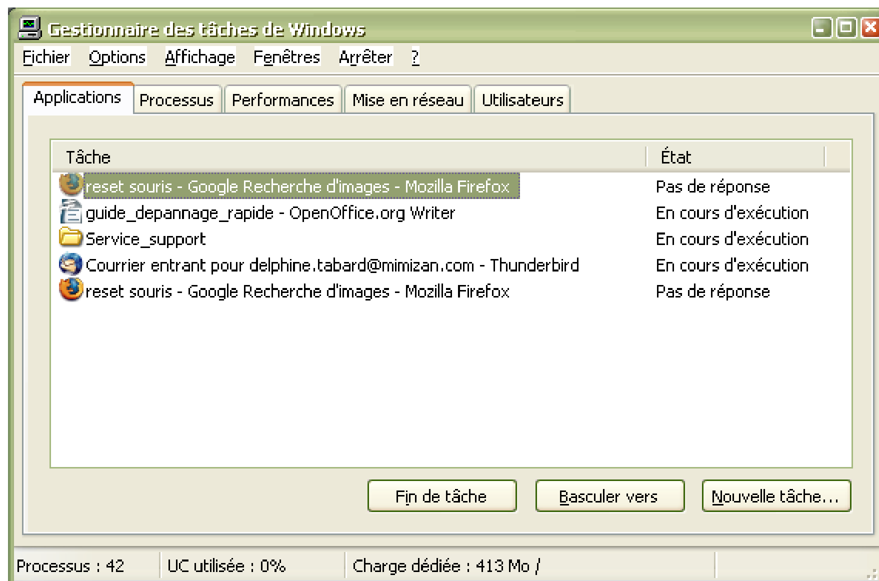


Ordinateur bloqué

Appuyez sur les touches Ctrl + Alt + Suppr



Dans le fenêtre qui s'ouvre, allez dans l'onglet « Applications ».
Si vous voyez une application avec pour état « Pas de réponse », sélectionnez-là et cliquez sur « Fin de tâche », en bas de la fenêtre.



Si le problème persiste : voir à « Redémarrer l'ordinateur lorsqu'il est bloqué »



Redémarrer l'ordinateur lorsqu'il est bloqué

Bien souvent, en éteignant complètement puis en démarrant l'ordinateur, le souci disparaît.

Résolution 1

Appuyez deux fois sur les touches Ctrl + Alt + Suppr simultanément.

Résolution 2

Uniquement si la « Résolution 1 » ne fonctionne pas : appuyez sur le bouton de démarrage, sur l'unité centrale, jusqu'à ce que l'ordinateur s'éteigne (3 à 6 secondes).

Une fois l'ordinateur redémarré, si le problème persiste, contactez le service support au 05.58.09.45.01



Souris à l'écran qui ne bouge plus



Débranchez le fil de la souris et rebranchez-le.

S'il s'agit d'une souris sans fil, assurez-vous que la pile soit encore chargée. Le cas échéant, changez la pile. Appuyez sur le bouton « reset » sous la souris.

Si le problème persiste mais que le clavier répond (par exemple en appuyant sur la touche Windows qui fait apparaître le menu « Démarrer »), naviguez avec le clavier pour éteindre l'ordinateur :

appuyez sur la touche Windows, puis sur la flèche vers le haut, puis 2 fois sur Entrée.

Si tout est figé : voir à « Ordinateur bloqué »



Touches du clavier qui ne correspondent plus

Le clavier a sans doute basculé au format américain (Qwerty).

Pour revenir au clavier français (Azerty), appuyez sur les touches Alt et Maj en même temps.



Pour résoudre définitivement ce problème, enregistrez et fermez vos documents en cours de rédaction.

Ensuite, déroulez le menu « Démarrer » > « Paramètres » > « Panneau de configuration » (avec Vista, cliquez sur « Affichage classique ») et double-cliquez sur « Options régionales et linguistiques ».

- Avec XP, sous l'onglet « Langues », cliquez sur « Détails ». A « Services installés », sélectionnez « EN Anglais », puis cliquez sur le bouton « Supprimer » à droite.

- Avec Vista, activez l'onglet « Claviers et langues » et cliquez sur l'option « Modifier les claviers... »

Si le problème persiste : voir à « Redémarrer l'ordinateur lorsqu'il est bloqué »



USB : ma clé n'est pas accessible

Procédez dans l'ordre suivant :

Éteignez l'ordinateur > Enlevez la clé USB > Redémarrez l'ordinateur > Rebranchez la clé USB en regardant le coin en bas à droite de votre écran : une alerte doit apparaitre au moment du branchement.

 Si le problème persiste, contactez le service support au 05.58.09.45.01